

Responsabilidad Corporativa

NH Hoteles, empresa responsable en el sector Turismo

Wake Up
To a Better
World

nH
HOTELES

Marta Martín

Directora de Responsabilidad Corporativa
NH Hoteles

Cuenca, 17 de septiembre 2010

m.martinmartin@nh-hotels.com

NH HOTELES Nuestra presencia en el mundo

398 hoteles
24 países en
 Europa, América y
 África
19.000 empleados
20 millones
 de clientes



NH LUXURY RESORT



Agua de la Tierra

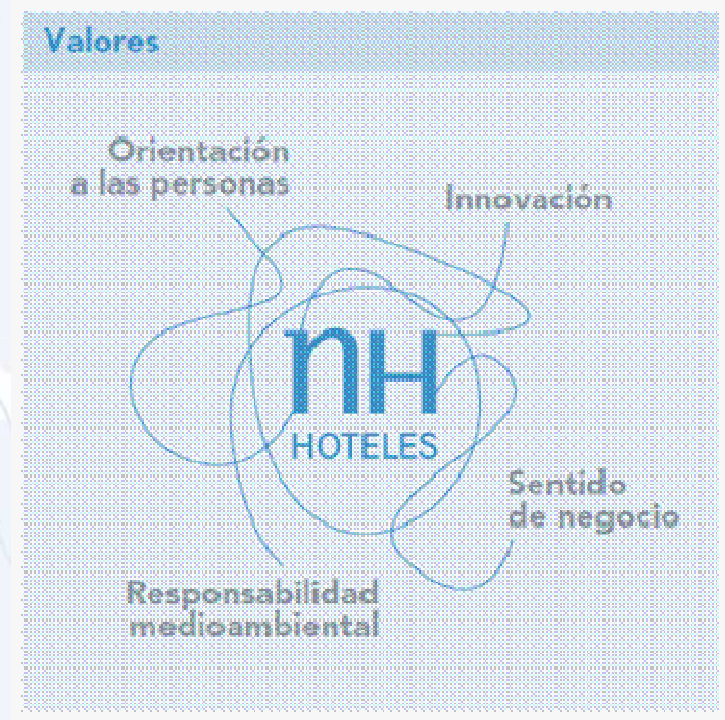
- Opened
- Next Openings

Valores

NH Hoteles ofrece servicios que se anticipan a las necesidades de sus grupos de interés (**Clientes, Accionistas, Empleados, Proveedores, Medio Ambiente y Comunidades**) con soluciones eficientes y sostenibles.

Visión: recompensar el tiempo que nos dedican nuestros clientes, mejorando su experiencia y contribuyendo a un mundo más sostenible.

Misión: Ofrecer servicios de hostelería sostenibles, consistentes y eficientes para nuestros clientes, accionistas, socios, empleados y para la sociedad en general. Aspiramos a liderar el sector turismo en desarrollo sostenible y servir de inspiración para otros.





NH Hoteles, empresa responsable en el sector turismo



- Las pautas para la Gestión de Responsabilidad Corporativa se marcan desde Presidencia, **integrando así la RC en la estrategia empresarial.**
- En 2010 publicamos nuestra cuarta **Memoria de RC 2009** con el máximo nivel de certificación **GRI A.**



- NH Hoteles, única cadena hotelera española en adherirse a la **International Tourism Partnership (ITP)** y el **Club de Excelencia en Sostenibilidad.**

Diversos premios y reconocimientos:

- ✓ **Premio Procurecon** por la creación del Club NH de Proveedores
- ✓ **Empresa Top Employer en Italia, España, Holanda, Alemania y MX**
- ✓ **Premio GreenBuilding y GreenLight** de la Comisión Europea
- ✓ **Premio Eurosolar 2009**
- ✓ **Premio Madrid Excelente**
- Un año más, NH Hoteles es considerada la **Empresa turística con mejor reputación corporativa** (Informe MERCO 010).

Hemos publicado 4 Memorias de Responsabilidad Corporativa. Se distribuyen entre nuestros grupos de interés. Hacemos una versión reducida para empleados.

http://corporate-information.nh-hotels.com/wda/esp/memorias_de_responsabilidad_corporativa.jsp

2006



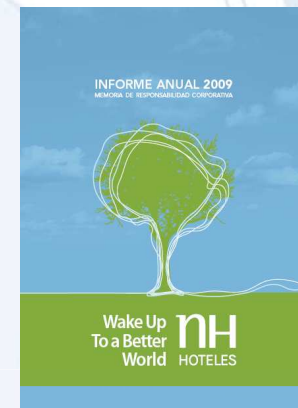
2007



2008



2009



Además, informamos a nuestros empleados de las **iniciativas más relevantes** en nuestras **Newsletters de Responsabilidad Corporativa**.

Newsletters: http://corporate-information.nh-hotels.com/wda/esp/boletines_informativos.jsp

Diciembre 2007
Responsabilidad Corporativa I
NH Hoteles, empresa responsable en el sector Turismo

Proveedores
Medio Ambiente
Clientes
Sociedad
Empleados
Accionistas

Sumario

Carta del Presidente	1
NH Hoteles, empresa responsable con el Medio Ambiente	2
NH Hoteles, empresa responsable con sus Empleados y Proveedores	3
NH Hoteles, empresa responsable con la Sociedad	4
NH Hoteles, empresa responsable con sus Clientes y Accionistas	5

Organigrama

People Focus Business sense Environmentally friendly Innovation

DICIEMBRE 2008
Responsabilidad Corporativa II
NH Hoteles, empresa responsable en el sector Turismo

Proveedores
Medio Ambiente
Clientes
Empleados
Sociedad
Accionistas

Sumario

Carta del Presidente	1
NH Hoteles, empresa responsable con el Medio Ambiente	2
Clientes y Empleados comprometidos con el Medio Ambiente	3
NH Hoteles, empresa responsable con sus Clientes y Proveedores	4
NH Hoteles, empresa responsable con la Sociedad	5

People Focus Business sense Environmentally friendly Innovation

DICIEMBRE 2009
Responsabilidad Corporativa III
NH Hoteles, empresa responsable en el sector Turismo

Empleados
Clientes
Sociedad
Accionistas
Proveedores
Medio Ambiente

SUMARIO

Carta del Presidente y adhesión a la TTP	1
NH Hoteles, empresa responsable con el Medio Ambiente	2
NH Hoteles, empresa responsable con sus Empleados y la Sociedad	3
NH Hoteles, empresa responsable con sus Clientes, Proveedores y Accionistas	4

People Focus Business sense Environmentally friendly Innovation

ACCIONISTAS

- ✓ Web del Accionista
- ✓ Rendición de cuentas veraz y transparente
- ✓ Informe de Gobierno Corporativo



EMPLEADOS

- ✓ Encuesta de Satisfacción de Empleados 2009
- ✓ Diversidad e Igualdad de Oportunidades
- ✓ Programas de Desarrollo Interno
- ✓ Programa de Certificación NH Universtiy



CLIENTES

- ✓ Foco en la Calidad y la Innovación- Quality Focus
- ✓ Encuestas de Satisfacción a Clientes
- ✓ Nueva web con soluciones innovadoras de búsqueda y reserva de habitaciones.
- ✓ Ofertas para todo tipo de colectivos: +60 años, jóvenes, etc.



PROVEEDORES

- ✓ Proveedores éticos y responsables “**Club NH Sostenible**”
- ✓ Firma de Código Ético de Proveedores



COMUNIDADES Y ONG'S

- ✓ Programa NH Amigo Solidario
- ✓ Apoyo social: Obra Padre Mario, UNICEF, voluntariado corporativo, Menudos Corazones, colaboración con Haití...
- ✓ Bono Amigo Solidario y Tarifa Empleado



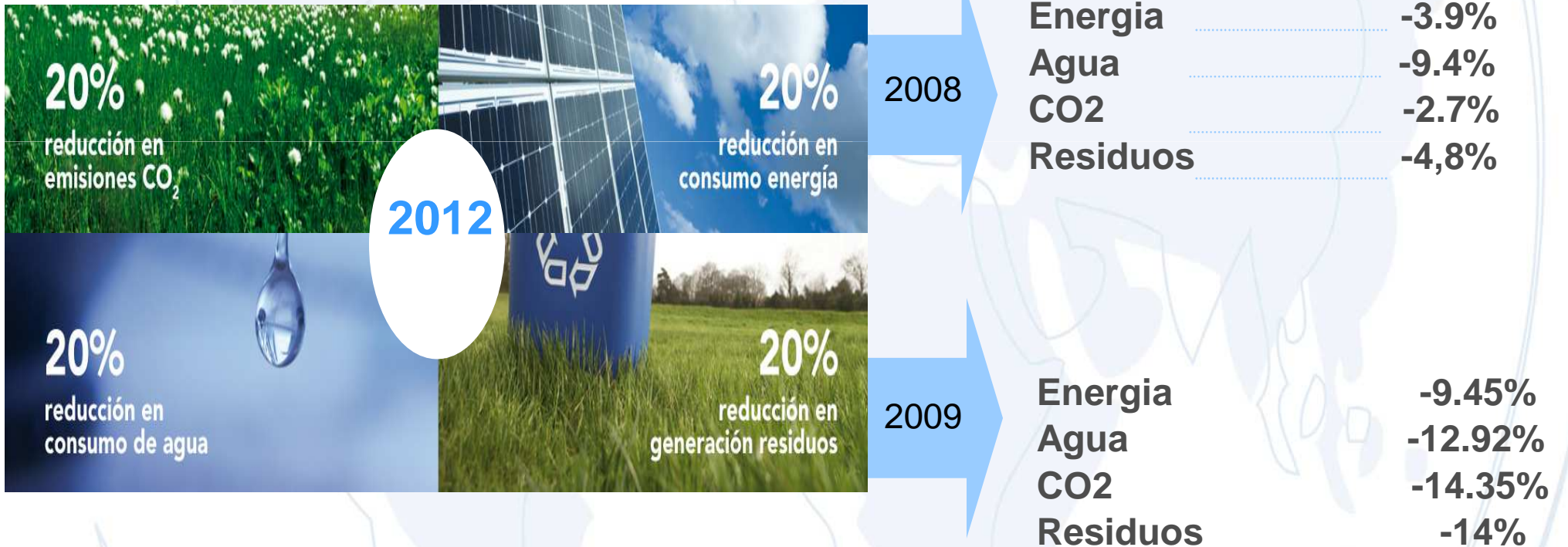
MEDIO AMBIENTE

- ✓ **Plan Estratégico Medioambiental 2008-2012**
- ✓ Pioneros en el sector en soluciones medioambientales
- ✓ *Wake Up To a Better World*
- ✓ **Ecomeetings**



NH Hoteles, en su fuerte compromiso medioambiental, ha puesto en marcha su **Plan Estratégico Medioambiental 2008-2012** cuyos objetivos y resultados son:

Disminución de Consumos Globales



					
Tecnología Led: 70% ahorro energía	Lámparas de bajo consumo: 60% ahorro energía	Dispositivos ahorradores: 35% reducción consumo	Rediseño de los Amenities	Energía solar: 100% libre de emisiones	Electrodomésticos clase A: 15% más eficientes

42 medidas de aplicación global implementadas a través de programas corporativos como:

- Evaluación y seguimiento de todos los consumos,
- Implantación de energías renovables,
- Uso de ahorradores de agua en todos los grifos,
- Sustitución de todas las bombillas tradicionales por lámparas de bajo consumo
- Amenities biodegradables



Formación e-learning a empleados: La Compañía forma a todos sus empleados en Responsabilidad Corporativa (RC) y Medio Ambiente. Estos módulos de formación incorporan planes de acción concretos para las diferentes áreas de los hoteles y departamentos corporativos.

La realización de ambos cursos es un requisito necesario para acceder a los **Programas de Desarrollo Interno**.

El módulo de RC informa sobre los diferentes grupos de interés y las **acciones más relevantes** que la empresa está llevando a cabo con cada uno de ellos. Mientras que la formación sobre medio ambiente está enfocada a conocer los objetivos del Plan Estratégico Medioambiental de la Compañía.

Otras iniciativas de formación y sensibilización dirigidas a empleados:

- Programa Idea NH Responsable
- Principios de Medio Ambiente
- Manual buenas prácticas medioambientales en hoteles

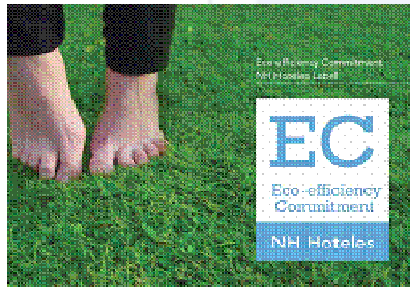


NH Soluciones pioneras en sostenibilidad

HOTELES



Sensibilización a clientes: NH Hoteles considera importante informar y sensibilizar a sus clientes para **colaborar con el entorno durante su estancia** mediante pequeños gestos como no malgastar el agua, elegir el cambio de sábanas y toallas cada dos días, no desperdiciar jabón...



Club NH Sostenible: Creado con el objetivo de trabajar con sus proveedores en la búsqueda de **soluciones innovadoras** y en el desarrollo de iniciativas eco-eficientes.



Habitaciones sostenibles: nuevos tipos de habitación construida con **criterios ambientales y sostenibles** que se ha empezado a implantar en nuevas aperturas y reformas.



Bajo el lema **“Wake Up To a Better World”** NH busca sensibilizar a los clientes nuestra preocupación por el medio ambiente. En 2010 lanzaremos los nuevos **amenities en envases oxobiodegradables** y la **Calculadora de Emisiones** de CO2 en la web corporativa, para que cada huésped conozca el impacto ambiental de su estancia.



www.nhsustainableclub.com

Creado con el objetivo de trabajar con nuestros proveedores en:

- Buscar **soluciones innovadoras** y en el desarrollo de iniciativas eco-eficientes.
- Priorizar las soluciones de **viabilidad económica**: Círculo Virtuoso
- **Comunicar** a la sociedad sobre nuestros logros y compromisos.



- Como **empresa responsable de referencia del sector Turismo**, hemos apostado por la **innovación sostenible** para poder seguir creciendo de forma responsable, cumpliendo con los objetivos del Plan Medioambiental de NH Hoteles.
- Fruto de este compromiso, queremos ofrecer a nuestros clientes los **Ecomeeting**, eventos diseñados para todo tipo de reuniones y actos con un valor diferencial: la **responsabilidad medioambiental**.
- **ATRIBUTOS:**

- Consumo eficiente de agua y energía
- Materiales de bajo impacto
- Productos de Comercio Justo
- Compensación de Emisiones opcional

eco+MEETING

Ecomeeting es algo más que una forma de reunirse.
Es un compromiso.

eco+MEETING

CUANDO TE REUNES EN UN NH
LO PRIMERO QUE SE PRESENTA
ES UN MUNDO MEJOR.



En un Ecomeeting nos comprometemos a:



Utilizar la energía de manera eficiente.

Usar materiales de diseño ecológico.



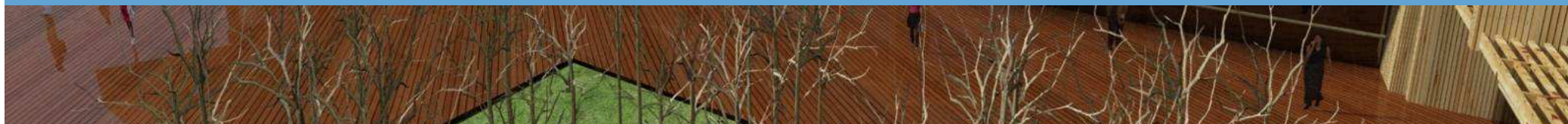
Que los productos provengan del Comercio Justo.

Compensar las emisiones de CO2 generadas por y durante el evento.





Hotel Cero Emisiones en la Ciudad del Medio Ambiente de Soria



Muchas gracias!

Wake Up
To a Better
World **nH**
HOTELES